

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ВОЛГОГРАДСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

ПРИКАЗ

« 29 » сентября 2017г.

№ 01-093

**«Об организации личного приема граждан
директором ГБУК «Волгоградская филармония»
и заместителями директора»**

ПРИКАЗЫВАЮ:

В целях совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам, относящимся к компетенции директора ГБУК «Волгоградская филармония», заместителям директора по вопросам, относящимся к сфере их ведения, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме директором ГБУК «Волгоградская филармония» и его заместителями.
2. Заместителям директора ГБУК «Волгоградская филармония» осуществлять личный прием граждан согласно графику (приложению №1 к настоящему приказу).
3. Установить, что прием граждан осуществляется по предварительной записи.
4. Организацию приема граждан возложить на делопроизводителя учреждения.
5. Делопроизводителю:
 - осуществлять запись граждан на прием к директору ГБУК «Волгоградская филармония» и заместителям директора по вопросам, относящимся к сфере их ведения, и учет их приема в журнале.

- ежеквартально, до 25 числа последнего месяца квартала, проводить анализ исполнения обращения граждан.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУК

«Волгоградская филармония»

С.В. Малых

С приказом ознакомлены:

Драганова В.Т.

Иванченко Е.В.

Сотисован

О.В.

Иванченко

Утверждено

приказом директора

ГБУК «Волгоградская филармония»

от «19» декабря 2014 № 01-093

С. В. Малых 

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан
и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме

директором ГБУК «Волгоградская филармония»

1. Общие положения

1.1. Положение об организации личного приема граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме директора ГБУК «Волгоградская филармония» (далее – ГБУК «ВФ») регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан на личном приеме в ГБУК «Волгоградская филармония» и определяет порядок подготовки и проведения личного приема.

1.2. Гражданин вправе лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном порядке, обратиться к директору, а также к заместителям директора в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения:

- связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями,

порядок рассмотрения которых регламентируется федеральными законами;

- рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, по делам

об административных правонарушениях;

- рассматриваемые в соответствии с Федеральным конституционным законом от 21.07.1994 № 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";

2. Организация личного приема граждан:

2.1. Прием граждан ведут: директор ГБУК «ВФ», заместители директора по вопросам, относящимся к сфере их ведения, а также уполномоченные на то лица.

2.2. Прием граждан, директором ГБУК «ВФ» осуществляется в последний четверг месяца с 14ч. до 16ч., заместителями проводится в первый четверг месяца с 14ч. до 16ч.

2.3. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителями директора без согласования с директором не осуществляется.

2.4. Предварительная запись на прием к директору ГБУК «ВФ» осуществляется секретарем ежедневно, с 9:00 до 16:00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

2.5. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме

3.1. Устные обращения граждан рассматриваются при устном изложении фактов и обстоятельств. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. На устные обращения граждан, содержащие очевидные факты и обстоятельства, ответ с согласия гражданина дается в устной форме, о чем делается запись в журнале регистрации обращения граждан.

3.4. Если изложенные факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ гражданину дается в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат

регистрации и рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и должны содержать изложение вопроса, фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дату, личную подпись.

Гражданин, подавший письменное обращение, в случае необходимости представляет дополнительные материалы, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если дополнительных материалов недостаточно, лицо, рассматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения, либо собирает их по собственной инициативе.

3.6. Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ГБУК «ВФ», гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться.

3.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.8. Устные обращения могут быть индивидуальными и коллективными.

4. Обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан на личном приеме:

4.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан на личном приеме обязаны:

- обеспечить объективное разрешение поставленных вопросов;
- внимательно разобраться в сущности обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы;- проверить изложенные факты с выходом на место;
- принять обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное их исполнение;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя аргументированные мотивы отказа, указав возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

5. Контроль за исполнением обращений граждан, принятых на личном приеме.

5.1. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений осуществляет делопроизводитель ГБУК «ВФ».

5.2. Делопроизводитель по окончании триместра, по итогам года проводит анализ исполнения обращений граждан.

Анализ работы с обращениями граждан отражает:

- количество поступивших письменных и устных обращений (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематику вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений;
- количество обращений, рассмотренных комиссионно с выездом на место;
- результативность рассмотрения;

5.3. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", неправомерный отказ в рассмотрении обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное, неполное рассмотрение обращений служащие несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

УТВЕРЖДАЮ



Директор Государственного
бюджетного учреждения культуры
«ВОЛГОГРАДСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

С.В. Малых

« 29 » декабря 20 18 года

ГРАФИК

личного приема граждан в ГБУК «Волгоградская филармония»

Должность	Приемные дни	Время приема	Кабинет
Директор	последний четверг месяца	14.00 - 16.00	204
Заместитель директора	первый четверг месяца	14.00 - 16.00	211, 216